

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO ESPECIALIZAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO  
HUMANO E ORGANIZACIONAL**

**GERUSA DE JESUS POSSAMAI DELLA**

**ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS QUE OS PROFISSIONAIS DE RH DE ALGUMAS  
EMPRESAS DA REGIÃO PROCURAM NO MOMENTO DE RECRUTAR UM  
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**CRICIÚMA, NOVEMBRO DE 2011**

**GERUSA DE JESUS POSSAMAI DELLA**

**ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS QUE OS PROFISSIONAIS DE RH DE ALGUMAS  
EMPRESAS DA REGIÃO PROCURAM NO MOMENTO DE RECRUTAR UM  
PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Monografia apresentada à Diretoria de Pós-graduação da Universidade do Extremo Sul Catarinense- UNESC, para a obtenção do título de especialista em Desenvolvimento Humano e Organizacional.

Orientador (a): Prof. MSc. Christine Vieira Scarpato

**CRICIÚMA, NOVEMBRO DE 2011**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico essa conquista especialmente a Deus, pelo dom da vida, minha luz, meu guia e fonte de inspiração.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por estar abençoando esta etapa de minha vida.

A minha mãe que em todos os momentos transmite seu carinho e amor incondicional me ajudando a seguir em frente.

Ao meu filho Lucas que é um ser iluminado que veio fazer parte da minha vida e enriquecer a minha existência.

Ao meu esposo, Laurindo muitíssimo obrigado, por simplesmente me deixar fazer parte de sua vida.

Estendo ainda meus agradecimentos aos professores que transmitiram seus conhecimentos visando à formação do profissional competitivo.

Agradeço de coração a professora e orientadora Christine Vieira Scarpato, pela sua dedicação e atenção, ajudando-me na construção desta monografia.

Competência não deve ser apenas uma característica a ser procurada em um candidato, mas também um compromisso de quem seleciona.

(Flávio Costa)

## RESUMO

O objetivo geral do presente estudo compreende analisar as competências que os profissionais de Recursos Humanos de algumas empresas da região procuram no momento de recrutar um profissional de Secretariado Executivo. No que tange à metodologia, a presente pesquisa enquadrou-se como exploratório-descritiva e a pesquisa de campo foi adotada para sua realização. Para o universo foi selecionado as empresas da região de Criciúma e cidades vizinhas que estão cadastradas na ACIC – Associação Empresarial de Criciúma. Onde os profissionais de Recursos Humanos responderam a pesquisa. O Profissional de Secretariado Executivo vem buscando a cada dia seu aprimoramento no mercado onde atua de uma simples atendente a uma fiel assessora. Conclui-se que apesar das empresas em estudo desconhecerem as competências desse profissional, eles devem estar atentos às exigências do mercado de trabalho, não esquecer que o sucesso de uma profissão depende muito das suas competências e ter sempre em foco um objetivo de vida a ser atingido.

**Palavras-chave:** Competências, Profissional de Secretariado Executivo, Mercado de trabalho.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Sexo.....	33
<b>Figura 2</b> – Qual a sua Graduação.....	34
<b>Figura 3</b> – Qual sua Titulação.....	35
<b>Figura 4</b> – Qual seu tempo de serviço na atuação da Área de RH.....	36
<b>Figura 5</b> – Qual o porte da empresa em que você trabalha.....	37
<b>Figura 6</b> – A sua empresa possui algum profissional formado em Secretariado Executivo.....	38
<b>Figura 7</b> – Se na sua empresa há pessoas formadas em Secretariado Executivo descreva quais as competências que esta pessoa desenvolve.....	39
<b>Figura 8</b> – Quais das seguintes competências cabem na função de um profissional de Secretariado Executivo.....	40
<b>Figura 9-a</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Assessora o Executivo.....	41
<b>Figura 9-b</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Arquivamento de documentos.....	42
<b>Figura 9-c</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Atendimento ao Público.....	43
<b>Figura 9-d</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Eventos.....	44
<b>Figura 9-e</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Viagens.....	45
<b>Figura 9-f</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Prepara as Reuniões.....	46
<b>Figura 9-g</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Redige a Ata das Reuniões.....	47

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Sexo.....	33
<b>Tabela 2</b> – Qual a sua Graduação.....	34
<b>Tabela 3</b> – Qual sua Titulação.....	35
<b>Tabela 4</b> – Qual seu tempo de serviço na atuação da Área de RH.....	36
<b>Tabela 5</b> – Qual o porte da empresa em que você trabalha.....	37
<b>Tabela 6</b> – A sua empresa possui algum profissional formado em Secretariado Executivo.....	38
<b>Tabela 7</b> – Se na sua empresa há pessoas formadas em Secretariado Executivo descreva quais as competências que esta pessoa desenvolve.....	39
<b>Tabela 8</b> – Quais das seguintes competências cabem na função de um profissional de Secretariado Executivo.....	40
<b>Tabela 9-a</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Assessora o Executivo.....	41
<b>Tabela 9-b</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Arquivamento de documentos.....	42
<b>Tabela 9-c</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Atendimento ao Público.....	43
<b>Tabela 9-d</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Eventos.....	44
<b>Tabela 9-e</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Viagens .....	45
<b>Tabela 9-f</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Prepara as Reuniões.....	46
<b>Tabela 9-g</b> – Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Redige a Ata das Reuniões.....	47

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACIC – Associação Empresarial de Criciúma

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 TEMA .....	14
1.2 PROBLEMA .....	14
1.3 OBJETIVOS .....	15
<b>1.3.1 Objetivo geral</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>15</b>
1.4 JUSTIFICATIVA .....	16
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>18</b>
2.1 A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E SUAS NOVAS COMPETÊNCIAS .....	18
2.2 PERFIL ESPERADO PELO MERCADO DE TRABALHO .....	21
2.3 COMPETÊNCIAS.....	22
<b>2.3.1 Os três Pilares da Competência - CHA</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3.2 Competências Profissionais</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.3 Competências Organizacionais</b> .....	<b>24</b>
<b>2.3.4 Competências que cabem ao Profissional de Secretariado Executivo</b> .....	<b>27</b>
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA</b> .....	<b>29</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA.....	31
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	32
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	32
3.4 ANÁLISE E FORMA DE APRESENTAÇÃO DE DADOS .....	32
<b>4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA</b> .....	<b>33</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>48</b>

**REFERÊNCIAS.....50**

**APÊNDICE.....52**

## 1 INTRODUÇÃO

O Profissional de Secretariado Executivo, foco principal desta pesquisa, está conceituado como multifuncional, capaz de atender as necessidades da empresa e do executivo, usando toda sua competência e técnicas adquiridas ao longo dos anos.

Com a evolução da profissão esse profissional precisou adequar-se a um novo perfil, seguindo as exigências do mercado de trabalho. A partir desse novo perfil surgiu a necessidade de buscar a perfeição em suas competências e desenvolver as que são impostas pelo universo organizacional.

Toda empresa é única e ela é composta por pessoas, cada uma tem sua história, valores, missão e cultura. Como as pessoas fazem parte das organizações, conseqüentemente elas sofrem com as competências exigidas pelas mesmas, pois nos dias de hoje muitos dos problemas das organizações são gerados pela falta de competência de alguns profissionais.

A competência dos profissionais no desenvolvimento das tarefas é importantíssima para a sobrevivência da empresa. Nesse mercado de trabalho competitivo, a tendência é a do ser humano estar cada vez mais presente dentro das organizações em que trabalham e com certeza a empresa que tiver os profissionais mais competentes ampliará seu poder no mercado.

O presente estudo compreende uma pesquisa aplicada nas empresas cadastradas na ASSOCIAÇÃO EMPRESARIAL DE CRICIÚMA - ACIC, procurando analisar quais as competências que os profissionais de RH de algumas empresas da região procuram no momento de recrutar um profissional de Secretariado Executivo.

O trabalho está dividido em capítulos, sendo que no capítulo 1, apresenta o tema, a caracterização do problema e os objetivos gerais e específicos que levaram ao desenvolvimento deste estudo.

No capítulo 2, segue a fundamentação teórica que tem como enfoque principal a Competência, conscientizando o profissional de que as tarefas realizadas com competência proporciona o crescimento da organização e do próprio profissional no mercado de trabalho, conseqüentemente transforma a relação entre o funcionário em parceiras de sucesso.

Em outro tópico, abordam-se as questões relacionadas com a Evolução do Profissional de Secretariado Executivo e suas novas competências apontando a diversidade que essa profissão propõe para esse profissional.

Enfatizam também as competências que cabem ao profissional de Secretariado Executivo mostrando a importância de esse profissional saber exatamente quais são seus deveres e funções dentro da organização onde está inserido, destacando os fatores que influenciam para sugerir soluções ou solucionar os mais variados problemas que surgirem na organização.

No capítulo 3, são apresentados os procedimentos metodológicos, a abordagem metodológica e o tipo de pesquisa, a caracterização do ambiente de pesquisa, a população alvo do estudo, o instrumento de coletas de dados, as técnicas de análises e interpretação de dados.

Já no capítulo 4, aparece a apresentação dos resultados coletados e as análises dos resultados.

No capítulo 5 tem-se a conclusão do estudo.

## 1.1 TEMA

Análise das competências que os profissionais de RH de algumas empresas da região procuram no momento de recrutar um profissional de Secretariado Executivo.

## 1.2 PROBLEMA

Com o avanço da tecnologia, o mundo globalizado, o mercado de trabalho está a cada dia mais competitivo, por isso os profissionais devem estar preparados, para exercerem suas atividades de forma satisfatória. As organizações procuram por profissionais com uma postura gerencial e participativa e que o mesmo esteja atualizado nas mudanças que ocorrem no mundo empresarial, visando melhorias para suas competências, pois desta maneira seu potencial será reconhecido.

O profissional de Secretariado Executivo deixou de ser a pessoa que datilografava e atendia telefone para tornar-se multiprofissional. Sabe-se que o executivo precisa ser auxiliado por alguém que tenha comprometimento de realizar suas atividades cotidianas com qualidade, resultando em um elo de confiança entre o profissional e seu gestor.

Diante desse cenário, torna-se cada vez mais evidente que o profissional de Secretariado Executivo deve unificar o seu talento pessoal com as suas responsabilidades aperfeiçoando suas competências para fazer a diferença no momento em que surgir uma mudança na organização, ou no momento de crise.

Porém, ao participar de um recrutamento e seleção, esse profissional se depara com alguns obstáculos, tais como: as pessoas responsáveis nas empresas pelo processo seletivo muitas vezes não possuem o conhecimento sobre as competências e as atribuições que cabem à profissão de Secretariado Executivo e ao recrutar, definem para esses profissionais, funções que não são suas ou até mesmo contratam outras pessoas para desenvolverem as atividades que seriam de suas competências.

Sendo assim, o assunto que se coloca em questão é: quais as competências que os profissionais de RH de algumas empresas da região procuram no momento de recrutar um profissional de Secretariado Executivo?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo geral

Identificar quais as competências que os profissionais de RH procuram no momento de recrutar um profissional de Secretariado Executivo.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Definir Competência Profissional e Organizacional;
- Definir as competências que cabem ao Profissional de Secretariado Executivo;
- Verificar se os profissionais responsáveis pelo recrutamento e seleção conhecem as competências que cabem ao Profissional de Secretariado Executivo;
- Identificar as competências exigidas pela empresa ao recrutar esse profissional;
- Analisar se o que é exigido pela empresa ao recrutar esse profissional compete a ele.

#### 1.4 JUSTIFICATIVA

A competência nos dias atuais determina-se como sendo uma qualidade produtiva nos profissionais porque ela implica em decisões e ações resultando num bom desempenho.

Percebe-se que as empresas estão à procura de profissionais com talentos, que sejam dedicados e organizados, que saibam desenvolver suas competências, sejam elas profissionais ou organizacionais, porque, quanto mais envolvidos estiverem nos processos, com mais facilidades ambos conseguirão atingir seus objetivos.

O profissional de Secretariado Executivo exerce múltiplas funções dentro do mercado de trabalho em que está inserido, por isso entende-se que é de extrema necessidade que suas competências sejam compatíveis com as atividades, nas quais estão sendo impostas a ele, para que o mesmo possa atender as exigências empresariais.

Porém, muitas vezes, a empresa desconhece as competências e as atribuições que cabem a esse profissional e quando recruta, acaba delegando funções que não são suas, com isso, esses profissionais acabam não realizando as tarefas de forma adequada, proporcionando a baixa produtividade para a organização.

Por outro lado, este profissional que não está contribuindo de forma satisfatória, se estivesse alocado em outra atividade poderia estar sendo de grande valia.

Entende-se que na maioria das vezes, torna-se difícil para os recrutadores de uma empresa determinar, no momento do recrutamento e seleção, quais as competências que os candidatos possuem, uma vez que não é possível conhecer todas as características de uma pessoa num primeiro contato.

Portanto, essa pesquisa servirá para analisar se os profissionais de Secretariado Executivo estão sendo contratados para ocuparem cargos e funções que são de sua competência e verificar se os recrutadores não acabam contratando outras pessoas para desenvolver as funções que seriam de competência do Profissional de Secretariado.

Além disso, possibilitará que os responsáveis pelo recrutamento e seleção possam adquirir maiores conhecimentos para designar as atribuições e as competências adequadas para esse profissional.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesse capítulo será apresentada a revisão bibliográfica de vários autores, objetivando a busca da fundamentação teórica, unindo conceitos importantes que comprovem a pesquisa e o desenvolvimento para esse trabalho.

### 2.1 A EVOLUÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO E SUAS NOVAS COMPETÊNCIAS

A profissão de Secretariado Executivo teve como marco a Revolução Industrial, sendo que logo após a segunda guerra mundial, houve uma escassez da mão de obra masculina, destacando-se então a figura feminina como secretária na Europa e nos Estados Unidos.

Natalense (1998) descreve o desenvolvimento da profissão de Secretariado assim:

- Na Idade Antiga até o início do século XX a profissão foi eminentemente masculina;
- À partir da década de 30 até os nossos dias, a profissão tornou-se eminentemente feminina;
- Nos últimos anos, nota-se um despertar do interesse masculino pela profissão. Cerca de 10% dos profissionais existentes, atualmente, na área de secretariado, são homens.

O perfil do profissional de Secretariado no Brasil, historicamente, mudou muito, teve seu início como mera função de servir, de executar as “técnicas secretariais básicas”, nas décadas de 50 e 60, nesse mesmo período foram surgindo cursos direcionados para essa área, como por exemplo, o curso de datilografia e técnico em Secretariado.

Passou pela função de “assessoria gerencial” para participar de reuniões (redigir atas), na década de 70, onde realmente acontece a evolução e expansão desse profissional.

Enfim, com a assinatura da Lei n.º 7377, de 30/09/1985 (SINSESP, 2006) a categoria conseguiu regulamentar a profissão depois de muitas lutas exerce o papel de “executar e gerenciar”, décadas de 80 e 90.

A profissão de Secretariado já existe há muito tempo, porém, muitas mudanças estão acontecendo, e seu crescimento é expressivo em meio ao mercado de trabalho, do tempo da máquina de escrever até os dias atuais, onde a Internet toma todo o espaço na era da tecnologia, são visíveis as transformações deste profissional.

Segundo Neiva e D'Elia, (2004, p.7):

Uma pesquisa feita nos Estados Unidos e publicada no Brasil, num artigo do jornalista Gilberto Dimenstein, em abril de 1995, comprova que a profissão de secretariado executivo é a terceira que mais cresce no mundo, perdendo, apenas, para a de vendedor e de professor, primeiro e segundo lugares, respectivamente.

Por consequência desse crescimento podemos ver que o profissional que existe hoje exerce um papel mais presente dentro das organizações, por isso precisa ajustar-se aos novos tempos, buscar o crescimento da organização contribuindo para o sucesso e objetivando o lucro.

Devido às mudanças no mercado de trabalho, o profissional de secretariado deve buscar novas competências e aperfeiçoar as antigas, para o melhor desenvolvimento de seu trabalho.

Conforme Chiavenato, (2002, p.6):

As organizações modernas estão exigindo novos valores, novos parâmetros e novas práticas administrativas. [...] Em um mundo novo e diferente onde os tradicionais fatores de produção (natureza, capital e trabalho) já exauriram quase todas as possibilidades devido às tecnologias e aos modernos processos de trabalho, o segredo do sucesso organizacional está nas pessoas.

As organizações estão procurando por profissionais que tenham formação acadêmica específica e que os mesmos estejam aptos a atuarem como:

- **Assessor do Executivo**

É o profissional que ajuda o executivo em suas obrigações e organiza sua agenda, precisa ter um domínio nas técnicas secretariais possuir conhecimentos em todas as áreas empresariais administrativas, exercer uma comunicação clara, se fazer entender, ser líder e acima de tudo atuar com ética.

- **Gestor**

Para atuar como Gestor o profissional de Secretariado precisa dominar todas as etapas que compõe a gestão ser capaz de organizar, planejar executar e reger todos os programas existentes na empresa, desenvolvendo suas funções com eficácia e ser eficiente, objetivando os melhores resultados.

- **Empreendedor**

Para ser Empreendedor o profissional de Secretariado precisa interagir e conhecer a empresa em sua totalidade, ter preocupação com a produtividade, o lucro e a qualidade. Procurar desenvolver ideias inovadoras, ser ativo, criativo, ousado, participativo, inovador, negociador; eficaz, eficiente, polivalente e buscar, constantemente, o conhecimento e o aperfeiçoamento nas diversas áreas do saber implantando ideias e práticas inovadoras que aprimorem seu trabalho e contribuam para o alcance dos objetivos da organização.

- **Consultor**

O profissional de Secretariado Executivo na atribuição de Consultor irá trabalhar com a cultura da organização, sugerindo, realizando e proporcionando às alterações necessárias para o alcance dos objetivos da organização e dos executivos. Irá desenvolver uma consultoria procurando visualizar as carências e deficiências da organização, buscando qualidade nos produtos, serviços e no atendimento, participará da tomada de decisão, sempre que necessário o executivo buscará seu apoio para obter os resultados positivos.

- **Agente de Mudanças**

É comum em todas as organizações acontecer à resistência à mudança por isso é necessário que o profissional de Secretariado Executivo seja a pessoa que esteja sempre com disposição para enfrentar qualquer tipo de transformações e até mesmo para motivar as pessoas que estão resistentes a esse acontecimento, já que esse profissional mantém ligação direta com qualquer nível hierárquico da

empresa. O seu comportamento e concordância são determinantes para o comprometimento e confiança de toda a organização diante dos processos de mudanças e inovações.

Diante disso de acordo com MEDEIROS E HERNANDES (1999) pode-se concluir que, as organizações estão à procura de profissionais que tenham em seu perfil a capacidade de gerenciamento, autoridade para tomar decisões, habilidade para relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, acima de tudo entender o negócio e as estratégias da organização. O profissional de hoje, é a pessoa em quem o executivo confia e delega qualquer tipo de atividade de extrema importância, pois sabe que esse profissional é um solucionador de problemas.

## 2.2 PERFIL ESPERADO PELO MERCADO DE TRABALHO

Ocorreram muitas mudanças no perfil do profissional de Secretariado e alguns desses profissionais souberam como se adequar e se atualizar frente ao novo papel exigido pelo mercado. Em muitos casos, as mudanças exigidas no perfil e desempenho do profissional fazem com que o mesmo atue mais como agente de seus processos. Cuidar da carreira profissional tornou-se uma obrigação pessoal e intransferível. O mercado de trabalho exige que os profissionais tenham um plano de carreira estruturado e ativo e adotem práticas de gestão baseado em competências (PEREIRA, 2004).

Esse profissional deve estar qualificado nas novas tecnologias e tem que ser capaz de adequar-se a mudanças e novas situações, uma pessoa que tenha visão ampla da organização, que consiga criar relações entre os seus conhecimentos e as exigências do dia a dia, um profissional que seja a complementação do executivo e ao mesmo tempo seja o “coração” da empresa.

Carvalho e Grisson (2002, p.453) destacam que:

A Secretária Executiva teve de rever e renovar seu modo de executar as atribuições inerentes à profissão, reconstruindo-se a cada nova situação e a cada nova tecnologia que lhe era apresentada. A incorporação de novas competências e habilidades permitiu-lhe ocupar mais espaço junto aos dirigentes e as equipes de trabalho. Tornou-se uma profissional capaz de intervir, identificar problemas e resolvê-los, propor soluções que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados e informações e trabalhar em equipe.

O novo profissional de Secretariado Executivo tem que fazer parte de uma equipe que resolve qualquer tipo de problema, que tenha visão ampla para qualquer tipo de negócio, almejando cada vez mais a busca de melhorias para a organização.

Para isso esse profissional deve estar atento às novas tecnologias e deve estar sempre à procura de aprendizado para adquirir um diferencial no mercado de trabalho.

São exigidas do profissional de Secretariado Executivo atividades que envolvem grande responsabilidade, requerendo assim conhecimento geral da instituição para a qual trabalha, além de uma ótima comunicação, organização e adaptação a novas necessidades de mudanças e expectativas da empresa, bem como domínio da informática. Esse profissional deve estar sempre disposto na execução das tarefas que lhe são confiadas, precisam cuidar de sua imagem, pois é através dela que as pessoas irão construir a imagem da organização.

## 2.3 COMPETÊNCIAS

A palavra Competência está sendo muito utilizada nos dias atuais.

Na linguagem das organizações ela serve para identificar e qualificar a pessoa que é capaz de realizar suas atividades com sucesso.

Carbone (2006, p.43) afirma:

...entende-se por competências as combinações sinérgicas de conhecimentos, habilidades e atitudes, expressa pelo desempenho profissional dentro de determinado contexto organizacional, que agregam valor as pessoas e as organizações.

Para ele, uma pessoa competente é aquela que consegue realizar todas suas atividades, na data certa, no tempo determinado e obtém um resultado positivo.

### 2.3.1 Os três Pilares da Competência – CHA

Podemos dizer que a competência está relacionada a três fatores que é denominado pelos profissionais e pelo meio acadêmico por “CHA” e a pessoa

competente é aquela que consegue dominá-los atingindo assim os resultados desejados.

Conhecimento: é o saber, são as informações que adquirimos ao longo da vida, nas escolas, no dia a dia, fazendo parte de nossa memória e que acabam influenciando em nosso comportamento e julgamento.

Habilidade: é o fazer, ser eficiente é ter a capacidade de aplicar o conhecimento para produção de resultados.

Atitude: é o querer fazer, é ter iniciativa, ser eficaz é desenvolver nosso conhecimento e habilidade, sem esperar que alguém nos dê a ordem, é não esperar as coisas acontecerem, é fazer o que deve ser feito por conta própria.

Leme (2005) ressalta que Conhecimentos, habilidades e atitudes todos os indivíduos possuem, porém são diferenciados, variam de pessoas para pessoas, causando impacto em seu desempenho e conseqüentemente nos resultados atingidos.

### **2.3.2 Competências Profissionais**

As empresas hoje exigem muito mais que um diploma, procura por profissionais com experiências, que tenham competência para exercer a sua função. O tempo em que cursar uma Universidade era como obter um emprego garantido não existe mais.

Segundo Ropé e Tanguy (2004), a competência profissional está voltada para o indivíduo, que deve ter a consciência do que sabe fazer e do que não sabe fazer. Os diplomas secundários e superiores já não bastam àqueles que os detêm, pois estes devem demonstrar evolutivamente que podem mobilizar seus saberes em diferentes situações. O contexto social e os atores nele envolvidos devem ser sempre observados.

De acordo com Mello (1982, p. 43 )

Por competência profissional estou entendendo várias características que é importante indicar. Em primeiro lugar, o domínio adequado do saber a ser transmitido, juntamente com a habilidade de organizar e transmitir esse saber, de modo a garantir que ele seja efetivamente apropriado. Em segundo lugar, uma visão relativamente integrada e articulada dos aspectos relevantes mais imediatos de sua própria prática, ou seja, um entendimento das múltiplas relações entre os vários aspectos, enfatizando a organização, Em terceiro, uma compreensão das relações entre o preparo técnico que recebeu a organização e os resultados de sua ação. Em quarto lugar, uma compreensão mais ampla das relações entre a empresa e a sociedade, que passaria necessariamente pelas questões de suas condições de trabalho e de remuneração.

Podemos dizer então que competência profissional é um processo que cada indivíduo constrói com suas atitudes, sua dedicação, sua técnica, seus conhecimentos, para atingir os melhores resultados, não esquecendo que a empresa também faz parte deste contexto oferecendo benefícios para motivar o profissional na busca da excelência.

### **2.3.3 Competências Organizacionais**

As competências organizacionais formam o conjunto de atividades, atribuições e métodos praticados pelas inúmeras áreas empresariais para alcançar os objetivos da organização.

Segundo Carbone (2006) “as competências organizacionais são necessárias, elas são atributos, criam valores e vantagem competitiva, tornando-se difícil de ser imitado pela concorrência”.

À medida que as empresas procuram por novas oportunidades de mercados, a sua base de competências poderá ser inadequada. As competências que existem na empresa do passado, não são, necessariamente, as mesmas que podem levá-la ao futuro, deve sofrer adaptações. Neste caso, a organização necessita conhecer e investir em novas competências para dar suporte ao seu crescimento.

Conforme Cusumano e Markides, (2002, p. 11):

Por trás de toda empresa de sucesso existe uma estratégia eficaz. Os gerentes podem ter desenvolvido tal estratégia por meio de análises formais, de tentativa e erro, intuição ou até mera sorte. Independentemente de como tenha surgido, a estratégia sustenta o sucesso de qualquer empresa. Obviamente, as empresas precisam desenvolver ou adquirir o conhecimento e as habilidades necessárias para que suas estratégias deem certo.

Ulrich, Zenger e Smallwood (2000, p. 108) identificaram dezesseis competências organizacionais. Depois de uma avaliação e síntese delas, concentraram-se em quatro, mais comuns e importantes, denominando-as de competências críticas: aprendizado, velocidade, inexistência de fronteiras e responsabilidade.

### ✓ **Aprendizado**

É a capacidade de criar novas ideias, inovação é o que impulsiona o crescimento. As empresas diferenciam o aprendizado pela geração de novas ideias, sob a forma de inovação. Aprendizado também significa que as ideias provenientes de uma parte da organização são codificadas e compartilhadas entre as demais áreas, evitando a repetição de erros e garantindo a repetição de êxitos. A transferência do conhecimento pode ocorrer por meio da tecnologia, de reuniões abertas, dos estudos das melhores práticas e dos workshops. As empresas que buscam crescer, com esta competência, precisam encorajar a experimentação constante, voltar-se para fora na busca incessante de novas ideias, ousar contratar pessoas que pensam de maneira diferente dos padrões da organização, encorajar o compartilhamento do conhecimento entre as diferentes partes da organização, empenhar-se em reduzir o medo do fracasso, facilitar o diálogo sobre ideias;

### ✓ **Velocidade**

Velocidade é a capacidade para atuar com agilidade e para mudar, movimentando-se com rapidez, reduzindo a duração dos ciclos e sendo responsivo. As organizações velozes exibem capacidade de mudança, agilidade, flexibilidade e ciclos de produtos e serviços de curta duração. As empresas preparadas para a vitória se adaptam com rapidez. É a velocidade que mantém as organizações vivas

e vigorosas. Os colaboradores que possuem esta capacidade se esforçam para aumentar a velocidade por meio da sondagem contínua do ambiente em busca de novas oportunidades, do planejamento de um futuro próspero e da preservação de um estado constante de inquietação. As empresas que desejam melhorar sua vantagem competitiva deveriam voltar sua atenção a esta competência de velocidade. Seus gerentes deveriam gerenciar olhando para o futuro, manifestando receio de que a complacência e a arrogância substituam o comprometimento e a ação.

#### ✓ **Inexistência de fronteiras**

É a capacidade para trabalhar em equipe entre as diferentes unidades organizacionais. As fronteiras mais comuns nas organizações são os níveis hierárquicos, as especialidades funcionais, a localização geográfica e a atuação corporação versus unidades. Nas organizações sem fronteiras, os indivíduos talentosos oferecem as competências necessárias, independentemente de hierarquia, função, negócio ou posição. O trabalho em equipe e os relacionamentos criam um novo padrão quanto às formas de execução do trabalho. O aumento da competitividade oferecido por esta competência é devido às ações gerenciais estimularem a colaboração, o compartilhamento de informações, a construção contínua das aptidões, a flexibilidade e os relacionamentos com base na confiança. É mais fácil criar riqueza quando se reduzem os atritos nos relacionamentos entre o centro corporativo e as unidades de negócios (e as unidades geográficas). Esta redução permite que as unidades de negócios se voltem para o mercado, em vez de se envolverem em debates internos.

#### ✓ **Responsabilidade**

Responsabilidade é a capacidade para ter disciplina, fazer reengenharia de processos de trabalhos e criar o senso de propriedade entre os empregados. A responsabilidade deriva da disciplina, dos processos e do senso de propriedade. A disciplina exige que o trabalho seja executado com rigor e consistência, cumprindo os compromissos de prazos e correspondendo às expectativas dos planos e programas. A responsabilidade decorrente dos processos talvez exija a

reengenharia do trabalho, para a eliminação de esforços redundantes e redução de custos em todos os níveis. Juntamente com a responsabilidade, desenvolve-se o senso de propriedade à empresa, à medida que os indivíduos se sentem responsáveis pela realização do trabalho. O desenvolvimento desta competência começa pela gerência em assegurar que os colaboradores saibam o que se espera deles e, em seguida, acompanhar a execução do trabalho para garantir que o desempenho corresponda às expectativas. Assim, criam o senso de propriedade entre todos os funcionários, que se comprometem com uma organização disciplinada, responsável e em processo de melhoria contínua.

#### **2.3.4 Competências que cabem ao Profissional de Secretariado Executivo**

Os profissionais de Secretariado Executivo devem saber exatamente quais são os seus deveres dentro da organização, tem que ter afeição ao trabalho, desenvolver um equilíbrio emocional para realizar suas atividades, ser alguém que se pode confiar e tenha capacidade para ordenar e delegar as tarefas quando for preciso.

Cabe a esse profissional, sugerir soluções ou solucionar aos mais variados problemas que virem a acontecer na organização.

Deve possuir bons hábitos, ter organização e suas rotinas devem ser sempre bem planejada, pois só assim conseguirá desempenhar seu papel com eficácia.

Carvalho e Grisson (2002, p.32) afirmam que:

Hoje a profissão Secretária Executiva vem merecendo a atenção da área empresarial por se tratar de uma profissão facilitadora, que segue os princípios da administração empresarial: tomar decisões, solucionar conflitos e trabalhar em equipe, além de separar fatos de opiniões, pensamentos de sentimentos e aplicá-los, levando em conta as consequências das ações escolhidas. Desenvolver habilidade de comunicação, como saber ouvir e perguntar, expressar-se de forma oral e escrita corretamente, além de traduzir textos em vários idiomas e falar com o "mundo" corporativo também em vários idiomas.

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo, Resolução N° 3, de 23 de junho de 2005 da

Câmara de Educação Superior, Conselho Nacional de Educação Ministério da Educação, Art. 4º.

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- I. capacidade de articulação de acordo com os níveis de competências fixadas pelas organizações;
- II. visão generalista da organização e das peculiares relações hierárquicas e inter-setoriais;
- III. exercício de funções gerenciais, com sólido domínio sobre planejamento, organização, controle e direção;
- IV. utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos e situações organizacionais;
- V. habilidade de lidar com modelos inovadores de gestão;
- VI. domínio dos recursos de expressão e de comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;
- VII. receptividade e liderança para o trabalho em equipe, na busca da sinergia;
- VIII. adoção de meios alternativos relacionados com a melhoria da qualidade e da produtividade dos serviços, identificando necessidades e equacionando soluções;
- IX. gerenciamento de informações, assegurando uniformidades e referencial para diferentes usuários;
- X. gestão e assessoria administrativa com base em objetivos e metas departamentais e empresariais;
- XI. capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos;
- XII. eficaz utilização de técnicas secretariais, com renovadas tecnologias, imprimindo segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações;
- XIII. iniciativa, criatividade, determinação, vontade de aprender, abertura às mudanças, consciência das implicações e responsabilidades éticas do seu exercício profissional.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Toda pesquisa realizada segue um processo metodológico e científico, utilizando meios para chegar aos objetivos e os procedimentos técnicos.

Segundo Markoni e Lakatos (2006, p. 17):

Procedimento sistematizado é aquele por meio do qual novos conhecimentos são coletados. De fontes primárias ou de primeira mão. A pesquisa não é apenas confirmação ou reorganização de dados já conhecidos ou escritos nem a mera elaboração de idéias; ela exige comprovação e verificação. Dá ênfase ao descobrimento de princípios gerais, transcende as situações particulares e utiliza procedimentos de amostragem, para inferir na totalidade ou conjunto da população.

Chiavenato (1999) considera que a pesquisa constitui em um excelente instrumento de avaliação, permite coletar dados e informações, confrontar opiniões e atitudes de todas as pessoas envolvidas através de técnicas de questionamento com a finalidade de obter informações e tabulação de resultados através de critérios estatísticos.

Para realizar uma pesquisa primeiramente devemos captar o problema, só assim serão coletados, dados, opiniões e questionamentos procurando estudar os meios para chegar à solução.

O presente capítulo mostra os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, sendo que o local de estudo é algumas empresas da Região de Criciúma e cidades vizinhas cadastradas na ACIC – Associação Empresarial de Criciúma.

Tendo em vista que este estudo tem como foco as competências que as empresas procuram no profissional de Secretariado Executivo foi usado quanto à natureza, à pesquisa aplicada, pois tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos.

Já, quanto à forma de abordagem foi adotada a pesquisa quantitativa.

A abordagem quantitativa é geralmente utilizada como forma de mensurar relações entre variáveis, bem como avaliar o resultado de algum sistema ou projeto. Considera que tudo pode ser traduzido em números, por isso requer o uso de recursos e técnicas estatísticas.

Segundo Roesch (2005), nesses casos o enfoque da pesquisa quantitativa é utilizar a melhor estratégia e controlar o delineamento da pesquisa para garantir uma boa interpretação dos resultados.

No que diz respeito aos objetivos da pesquisa enquadra-se como descritiva e exploratória. Descritiva porque, visa descrever as características do objeto de estudo, objetivando a elaboração de ações para solucioná-lo.

Para Gil (1999, p. 42) é correto afirmar que:

A pesquisa descritiva tem como objetivo a descoberta das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sobre esse título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Também foi utilizada a abordagem exploratória porque, proporciona certa intimidade e familiaridade com o problema.

Gil (1991, p.127) relata que “a pesquisa em sua fase exploratória, objetiva determinar o campo da investigação, as expectativas dos interessados, bem como o tipo de auxílio que esses poderão oferecer ao longo da pesquisa”.

É também uma pesquisa bibliográfica porque busca estudar e analisar o ponto de vista de cada autor sobre o assunto.

Para Vianna (2001, p. 115):

Para desenvolver uma pesquisa bibliográfica você deve proceder ao levantamento de material (livros, revistas científicas, jornais e outros) publicado a respeito do assunto, para poder identificar, nos escritos de vários autores, aspectos que possam contribuir para esclarecer o problema da pesquisa, analisando-a em suas causas, consequências e relações, variáveis, alternativas de solução e tudo mais que julgar conveniente e necessário.

A pesquisa de campo foi adotada para a realização da pesquisa, sendo que foi utilizado um questionário aplicado via e-mail, para os responsáveis pelo recrutamento e seleção de algumas empresas da Região de Criciúma e cidades vizinhas que estão cadastradas na ACIC.

Para Marconi e Lakatos (2005, p.85) a pesquisa de campo “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações acerca de um problema para qual se procura uma solução”.

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada em algumas empresas da Região de Criciúma e cidades vizinhas que estão cadastradas na ACIC.

A ASSOCIAÇÃO EMPRESARIAL DE CRICIÚMA – ACIC é uma associação, com fins não econômicos, com a denominação “ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE CRICIÚMA”, e alterada posteriormente para "ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DE CRICIÚMA - ACIC", conforme registro nº 27, às fls.29, do Livro “A” de Pessoas Jurídicas, em 21 de janeiro de 1952, reconhecida de Utilidade Pública pela Lei Municipal nº 77, de 31 de maio de 1952, e pela Lei Estadual nº 716, de 02 de agosto de 1952, reger-se-á pelo presente Estatuto e pela legislação do país, nos casos em que couber.

Há 67 anos, empresários e comerciantes sentiram a necessidade de se reunir e torno de uma associação que atendesse os anseios do município. Nasce a ACIC, cuja fundação se deu no dia 18 de junho de 1944 no então Cine Rovaris.

A iniciativa, embora com poucos resultados nos primeiros anos, se transformaria mais tarde num instrumento forte para a integração e desenvolvimento da região.

A assembleia de fundação da associação foi presidida pelo então prefeito de Criciúma, Elias Angeloni.

Mais de cem representantes da área comercial, lideranças políticas e do serviço público estiveram presentes na assembleia.

Fizeram parte da mesa diretora dos trabalhos da assembleia geral da fundação da ACIC Heriberto Hulse, Carlos O. Seara, Abílio Paulo, Francisco José Rodrigues de Oliveira, Antônio Roque Júnior, Ernesto Lacombe Filho e Lino de Bona Castelan.

O primeiro presidente da Associação foi Antônio Roque Júnior, que permaneceu no posto até 1951.

Faziam parte da primeira diretoria da entidade lideranças empresariais, que contribuíram fortemente para a sua instalação, incluindo-se a designação industrial no nome da Associação no final dessa gestão.

As atividades da Associação contavam no início apenas com envio de relatórios sobre a cidade, para Florianópolis e Porto Alegre, com o intuito de atrair para o município lojas maiores e até mesmo um banco.

### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi realizada em algumas empresas da Região de Criciúma e cidades vizinhas que estão cadastradas na ACIC, onde quem respondeu a pesquisa foram os profissionais de Recursos Humanos responsáveis pelo recrutamento e seleção. Num total de 800 empresas, apenas 17 delas responderam ao questionário.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi obtida através de um questionário que foi encaminhado via e-mail para os profissionais de RH que aplicam o recrutamento e seleção nas empresas pesquisadas.

### 3.4 ANÁLISE E FORMA DE APRESENTAÇÃO DE DADOS

A pesquisa foi realizada no período de 30 de Agosto a 30 de Setembro de 2011, sendo que foi enviado o questionário através de e-mails, somente 17 empresas participaram da pesquisa e os resultados obtidos foram demonstrados através de gráficos e tabelas elaborados no programa Excel para um melhor entendimento, junto com uma análise individual para questionamentos, tendo como análise geral concluir os resultados obtidos.

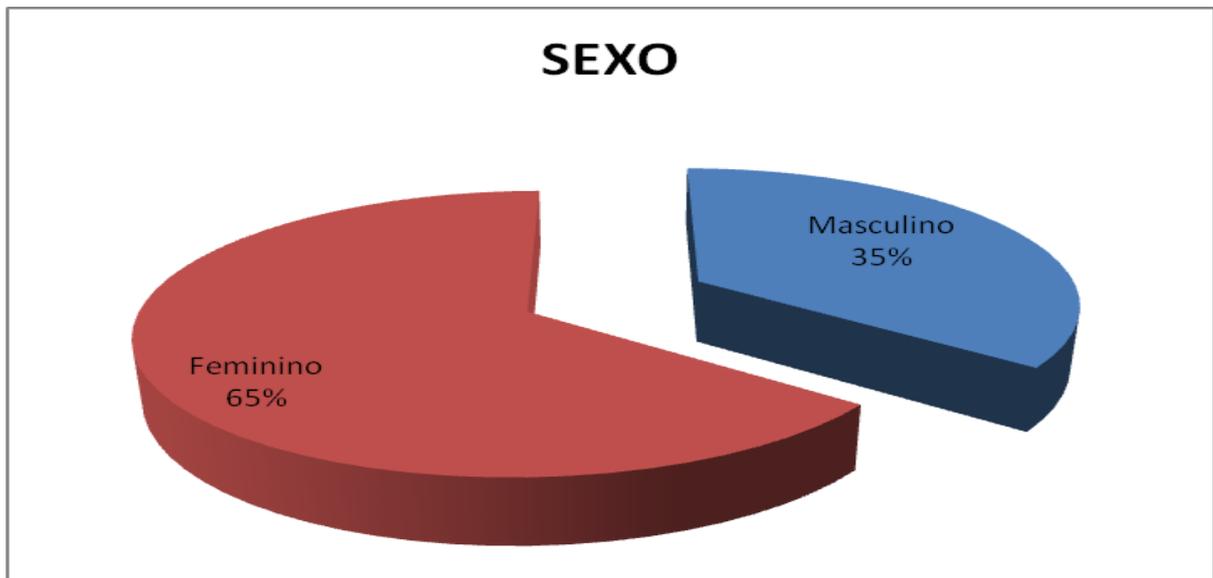
#### 4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA

Nesse capítulo serão apresentados, os dados obtidos na pesquisa, com seus respectivos gráficos e análise dos gráficos.

**Tabela 01:** Sexo

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Masculino	06	35%
Feminino	11	65%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 1:** Sexo

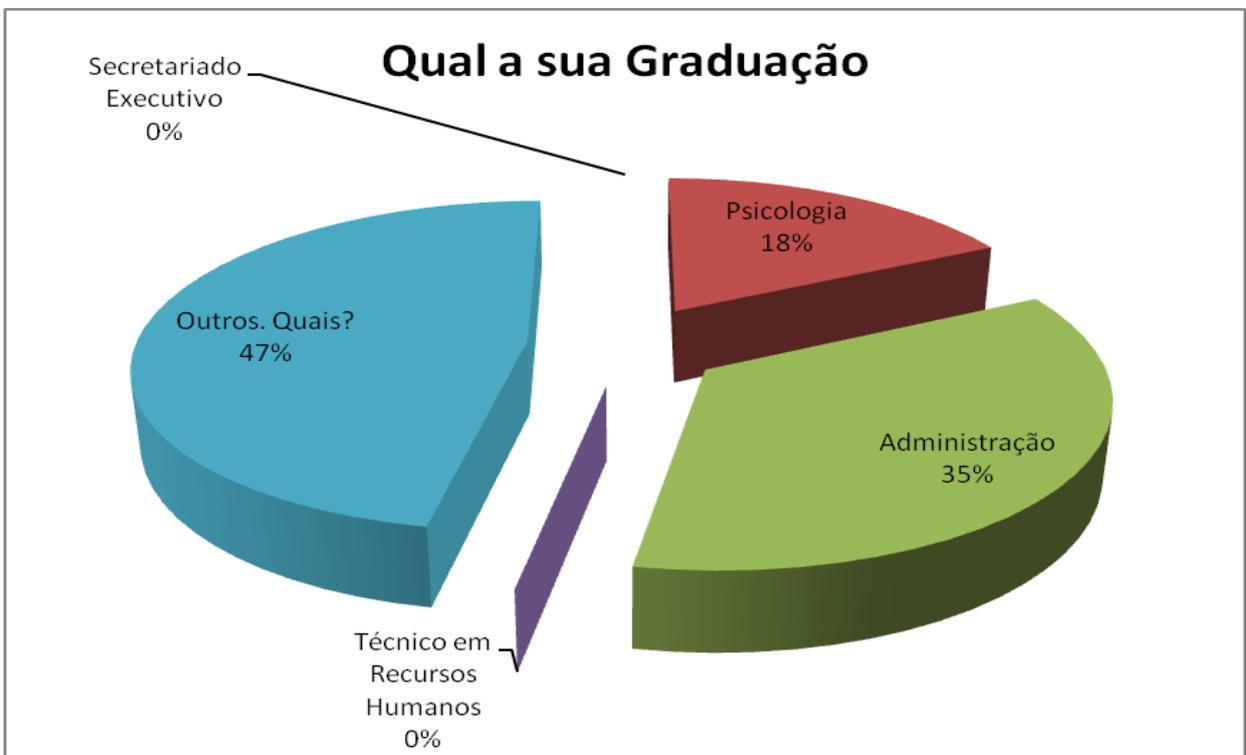
**Fonte:** Dados elaborados pela pesquisadora

Das empresas que responderam o questionário os resultados demonstram que quanto ao sexo a maioria é mulheres, 65% atuando na área de recursos humanos no processo de recrutamento e seleção e 35% são homens.

**Tabela 02:** Qual a sua graduação

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Secretariado Executivo	00	00%
Psicologia	03	18%
Administração	06	35%
Téc. em Recursos Humanos	00	00%
Outros? Quais?	08	47%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

**Figura 2:** Qual a sua Graduação

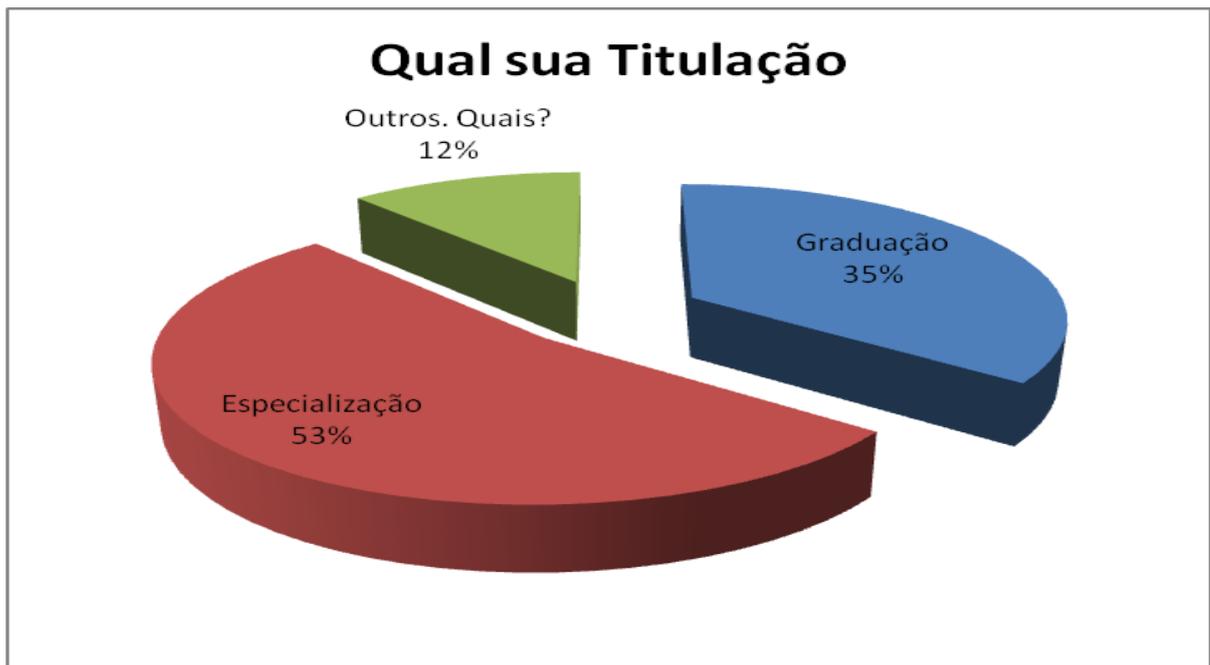
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os resultados demonstram que 47% dos entrevistados que fazem o recrutamento e seleção nas empresas são graduados em diversos cursos tais como: 03 pessoas graduada em Ciências Contábeis, 02 pessoas graduada em Direito, 03 não têm graduação somente prática pelo bom tempo de atuação na Área, enquanto 35% são graduados em Administração e somente 18% são graduados em Psicologia.

**Tabela 03:** Qual sua Titulação

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Graduação	06	35%
Especialização	09	53%
Outros? Quais?	02	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

**Figura 3:** Qual sua Titulação

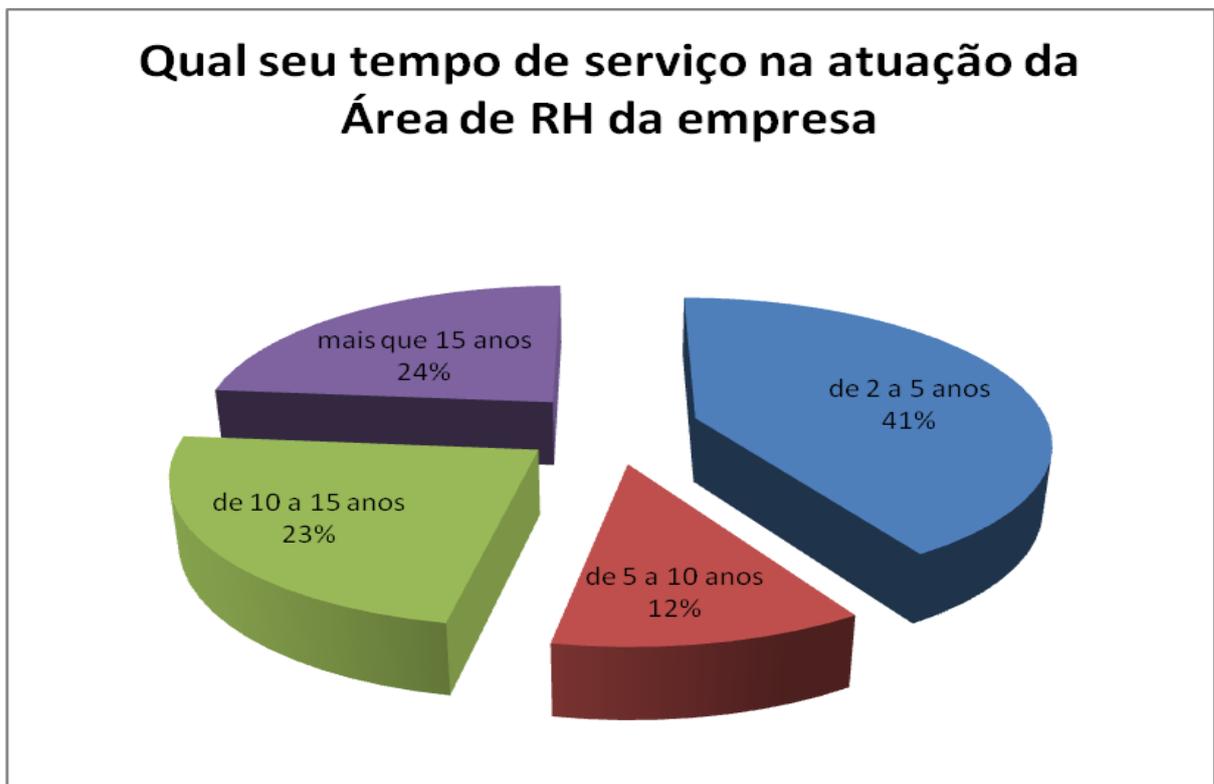
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

A pesquisa demonstrou que 53% dos entrevistados possuem uma especialização, enquanto 35% são graduados e 12% possuem outro tipo de titulação, como: 01 técnico em escritório, 01 o segundo grau.

**Tabela 04:** Qual seu tempo de serviço na atuação da Área de RH da empresa

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
De 2 a 5 anos	07	41%
De 5 a 10 anos	02	12%
De 10 a 15 anos	04	23%
Mais que 15 anos	04	24%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

**Figura 4:** Qual seu tempo de serviço na atuação da Área de RH da empresa

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os resultados da pesquisa demonstram que 41% dos entrevistados afirmam que atuam na Área de RH de 2 a 5 anos, 24% atuam a mais de 15 anos, 23% de 10 a 15 anos e 12% de 5 a 10 anos, podemos ver que a maioria está a pouco tempo trabalhando com o recrutamento e seleção.

**Tabela 05:** Qual o porte da empresa em que você trabalha

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Micro	02	12%
Pequena	05	29%
Média	06	35%
Grande	04	24%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa

**Figura 5:** Qual o porte da empresa em que você trabalha

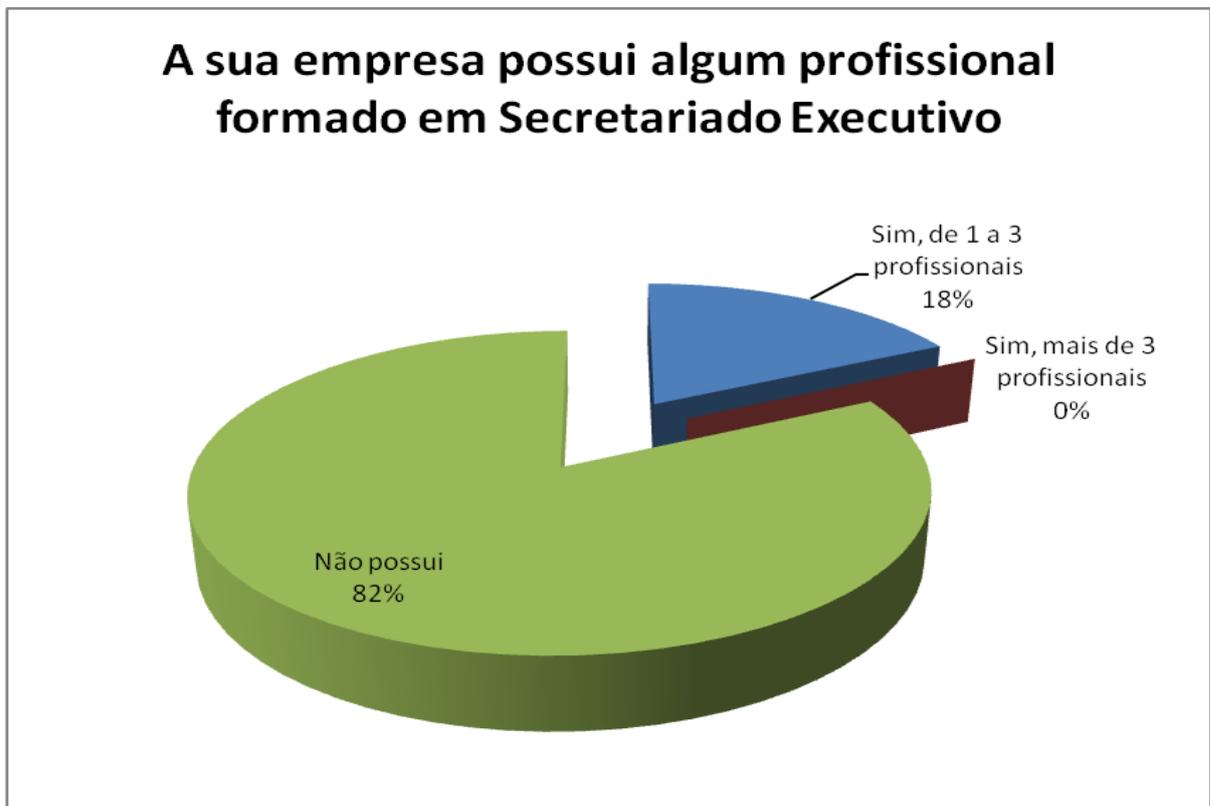
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os resultados demonstram que quando questionados a respeito do porte da empresa em que trabalham 35% afirmam que sua empresa é de médio porte, enquanto 29% são de pequeno porte, 24% de grande porte e 12% se define como Micro empresa.

**Tabela 06:** A sua empresa possui algum profissional formado em Secretariado Executivo

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Sim, de 1 a 3 profissionais.	03	18%
Sim, mais de 3 profissionais	00	00%
Não possui	14	82%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 6:** A sua empresa possui algum profissional formado em Secretariado Executivo

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Buscou-se identificar com essa pergunta se as empresas de nossa região estão contratando profissionais formados em Secretariado Executivo, a pesquisa demonstra que 82% das empresas não possui esse profissional, tornando assim alarmante esse resultado, porque afirma que a nossa região desconhece as competências desse profissional, enquanto 18% afirmam possuir de 1 a 3 profissionais.

**Tabela 07:** Se na sua empresa há pessoas formadas em Secretariado Executivo descreva quais as competências que esta pessoa desenvolve.

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Respondeu a pergunta	03	100%
Não respondeu a pergunta	00	00%
<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 7:** Se na sua empresa há pessoas formadas em Secretariado Executivo descreva quais as competências que esta pessoa desenvolve.

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Essa pergunta foi direcionada apenas para as empresas que possuíam profissionais formados em secretariado executivo e quando questionados a respeito das competências desenvolvidas por esse profissional, das 03 empresas que disseram possuir o profissional formado em secretariado executivo 100% responderam a pergunta dizendo que eles desenvolvem as seguintes competências: atendimento ao público, Gerenciamento de informações, organização, encaminhamento de documentos e correspondências, Prestação de serviços em idioma estrangeiro, Organização de viagens, Atividades Administrativas.

**Tabela 08:** Quais das seguintes competências cabem na função de um Profissional de Secretariado Executivo

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPOSTAS</b>
Preparar e presidir reuniões	04
Organizar viagens	06
Organizar Eventos	06
Preparar o cerimonial e o protocolo de um evento	07
Arquivamento	07
Atendimento ao público	03
Assessorar o Executivo	08
Liderança	02
Tomada de decisão	01
Nenhuma das alternativas	00
Todas as alternativas	03
Não soube responder	04

**Fonte:** Dados obtidos através da pesquisa

Os resultados apontam que os entrevistados não compreendem muito bem as competências que cabem na função de um profissional de Secretariado Executivo, chamando a atenção, porque várias empresas assinalaram em várias respostas, ficando distribuídas da seguinte maneira: 04 responderam que a competência que cabe na função de um Profissional de Secretariado Executivo é preparar e presidir reuniões, 06 respondeu que é organizar viagens, 06 que é organizar eventos, 07 preparar o cerimonial e o protocolo de um evento, 07 respondeu arquivamento, 03 atendimento ao público, 08 assessorar o executivo, 02 liderança, 01 respondeu que é tomada de decisão, 00 respondeu nenhuma das alternativas, 03 empresas apenas responderam todas as alternativas, confirmando que eles não sabem definir as competências dessa profissão, 04 empresas não souberam responder.

**Tabela 09-a:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Assessora o Executivo

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	02	12%
Secretaria	06	35%
Secretaria Executiva	01	06%
Outro Profissional? Qual?	08	47%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9-a:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Assessora o Executivo

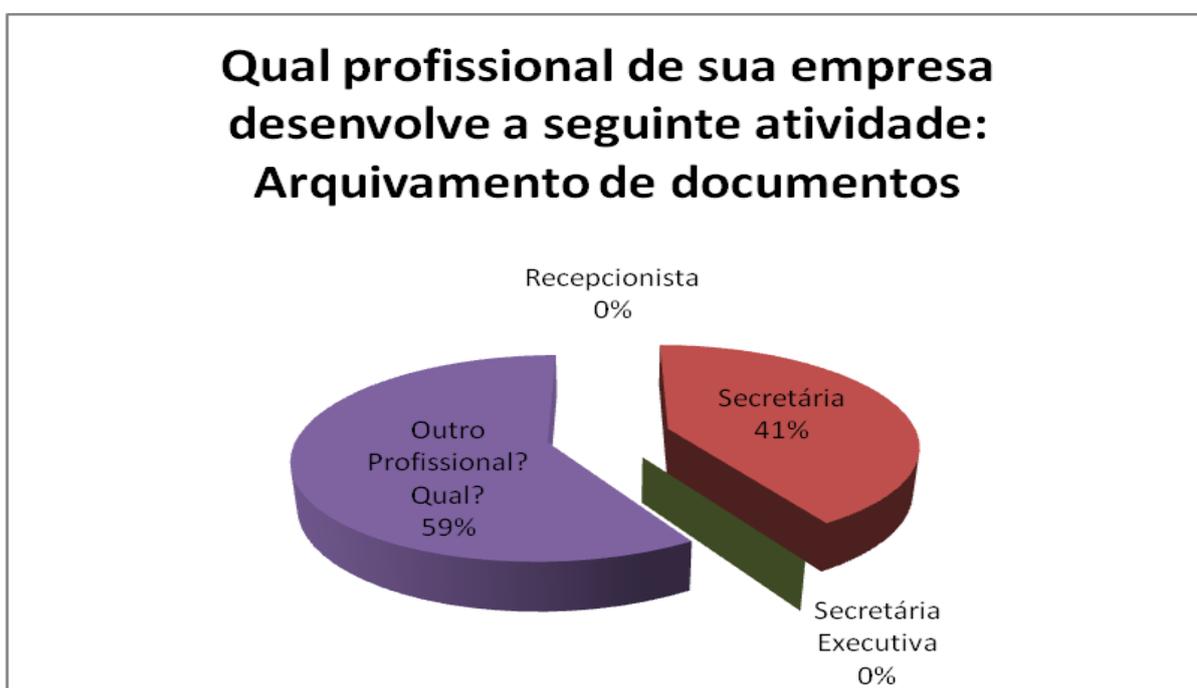
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Os resultados da pesquisa demonstram que em 47% das empresas existem outro profissional que desenvolve a atividade de assessorar o executivo, sendo eles: 04 auxiliar administrativo, 01 não tem nenhum profissional que exerce essa atividade, 01 o financeiro, 01 assistente de gerência, 01 contador, enquanto 35% quem faz essa atividade é a secretaria, 12% são a recepcionista e apenas 6% é a secretaria executiva. Pode-se assim perceber que a maioria das empresas contrata outro profissional para desenvolver uma atividade que é de competência do profissional e Secretariado Executivo

**Tabela 9-b:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Arquivamento de documentos

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	00	00%
Secretaria	07	41%
Secretaria Executiva	00	00%
Outro Profissional? Qual?	10	59%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9b:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Arquivamento de documentos

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Quando questionados a respeito de quem faz o Arquivamento de documentos 59% afirmam que outro profissional desenvolve essa atividade dentro da empresa, sendo eles: 08 auxiliar administrativo, 01 cada profissional cuida do arquivo do seu setor, 01 estagiário, enquanto 41% é a secretária. Pode-se perceber que mais uma vez a maioria das empresas não sabe definir o que é de competência do profissional de Secretariado Executivo.

**Tabela 9-c:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Atendimento ao Público

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	09	53%
Secretaria	04	23%
Secretaria Executiva	01	06%
Outro Profissional? Qual?	03	18%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9-c:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Atendimento ao Público

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Pode-se analisar com esse gráfico que 53% do total de entrevistados afirmam que quem atende o público é a recepcionista, 23% é a secretária, enquanto 18% afirmam ser outro profissional, somente 6% a secretaria executiva que faz o atendimento ao Público.

**Tabela 9-d:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Eventos

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	00	00%
Secretaria	03	18%
Secretaria Executiva	02	12%
Outro Profissional? Qual?	12	70%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9-d:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Eventos

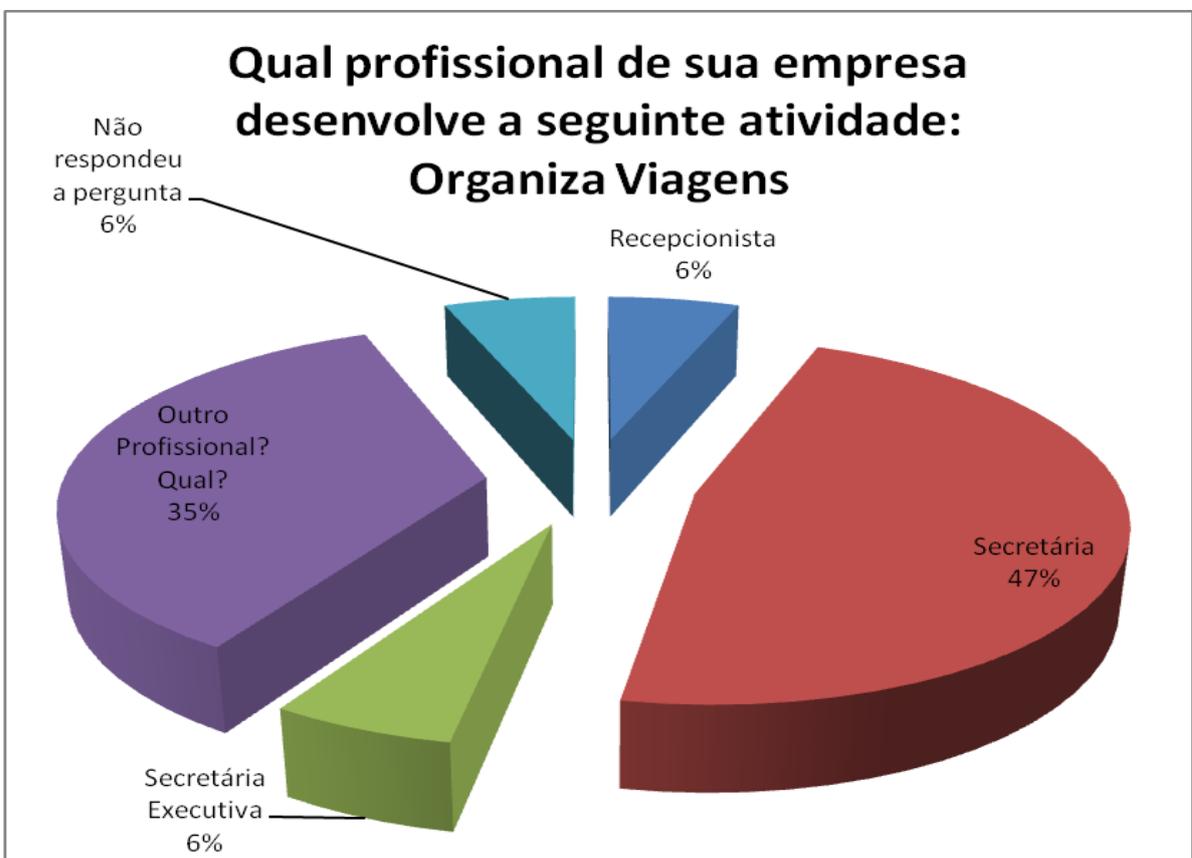
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

O gráfico mostra uma situação preocupante ao indicar que 70% do total dos entrevistados afirmam que quem organiza os eventos da empresa são outros profissionais, reforçando o motivo inicial desta pesquisa. Sendo que 01 respondeu que a organização de eventos é terceirizada, 01 supervisora de RH, 03 auxiliar administrativa, 01 chefe de recepção, 03 departamento de pessoal, 01 setor comercial, 01 o gerente, 01 existe uma comissão para organização de eventos,

**Tabela 9-e:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Viagens

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	01	06%
Secretaria	08	47%
Secretaria Executiva	01	06%
Outro Profissional? Qual?	06	35%
Não soube responder	01	06%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9-e:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Organiza Viagens

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Buscou-se identificar com essa pergunta qual profissional organiza as viagens da empresa, pode-se ver que 47% do total dos entrevistados afirmam que é a secretária enquanto 35% diz que é outro profissional, sendo que 02 empresas responderam que é o RH que organiza as viagens, 01 o setor de compras, 03 assistente administrativo, 6% é a Secretaria Executiva, 6% a Recepcionista e 6% não soube responder a pergunta.

**Tabela 9-f:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Prepara as Reuniões

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	00	00%
Secretaria	05	29%
Secretaria Executiva	01	06%
Outro Profissional? Qual?	10	59%
Não soube responder	01	06%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9-f:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Prepara as Reuniões

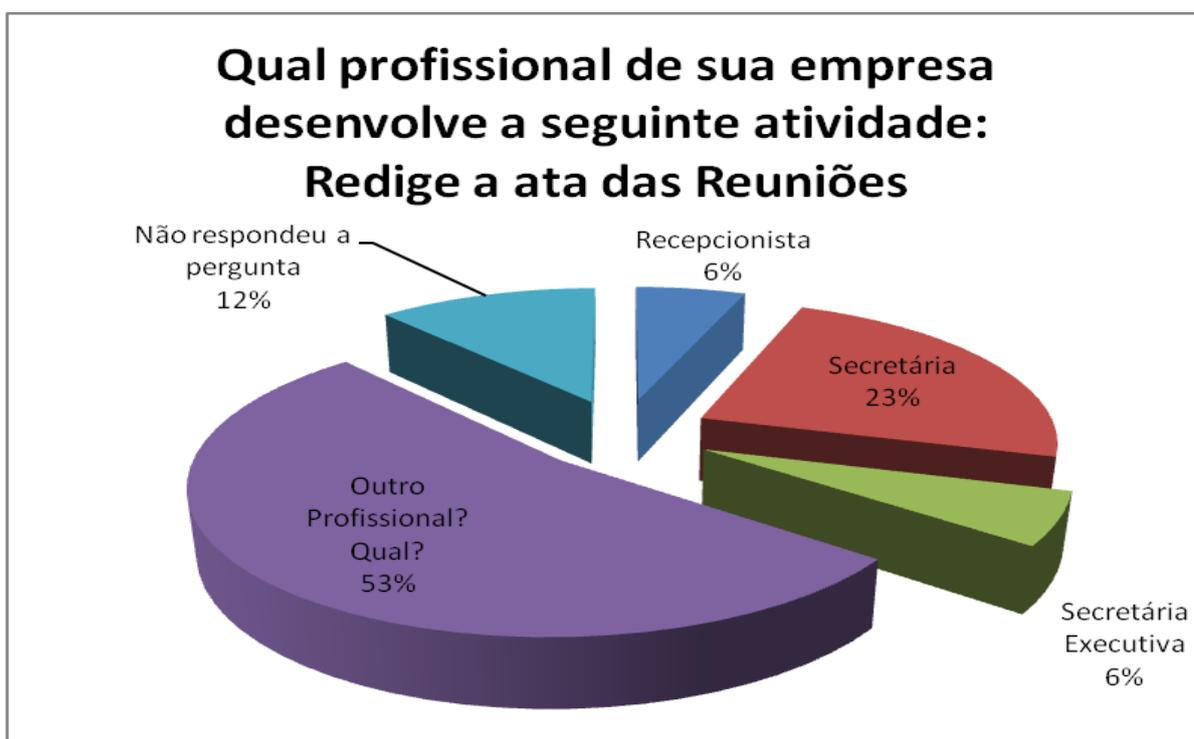
Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Quando perguntados qual profissional de sua empresa prepara as reuniões 59% afirmaram que é outro profissional, sendo eles: 02 responderam ser o gerente, 01 respondeu que é o gerente de RH, 02 responderam ser o gerente de cada setor, 01 o administrador, 04 auxiliar administrativo. Já 29% afirmaram que é a secretária quem prepara as reuniões, 06% que é a secretária executiva e 06% não soube responder a pergunta.

**Tabela 9-g:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Redige a ata das reuniões

ALTERNATIVAS	RESPOSTAS	PERCENTUAL
Recepcionista	01	06%
Secretaria	04	23%
Secretaria Executiva	01	06%
Outro Profissional? Qual?	09	53%
Não soube responder	02	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa



**Figura 9-f:** Qual profissional de sua empresa desenvolve a seguinte atividade: Redige a ata das reuniões

Fonte: Dados elaborados pela pesquisadora

Quando questionados sobre quem redige a ata das reuniões, as respostas não foram diferentes das outras, sendo que, 53% responderam que outro profissional desenvolve essa atividade, sendo eles: 02 responderam que é o responsável de cada reunião que redige a ata, 02 auxiliar administrativo, 02 administrador, 01 setor de qualidade, 02 setor de RH, enquanto, 06% responderam que é a recepcionista, 23% que é a secretária, 06% a secretária executiva e 12% não souberam responder a pergunta, confirmando que as empresas contratam vários profissionais para desenvolverem as atividades que são de competência do profissional de secretariado executivo, por desconhecerem essa profissão.

## CONCLUSÃO

A pesquisadora encontrou dificuldades para obter as respostas dos questionários, sendo que o mesmo foi encaminhado por e-mail e a maioria das empresas recusou-se em respondê-lo, mesmo após várias ligações para os profissionais de RH pedindo para que respondesse o questionário, a pesquisadora não obteve as respostas. Fica como sugestão para que em trabalhos futuros seja aplicada uma entrevista pessoalmente. Apesar das dificuldades e da pequena quantidade de questionários respondidos, pode-se ter um panorama da realidade da região.

Na tabela 06 observa-se que o profissional formado em Secretariado Executivo ainda não é reconhecido em nossa região, porque 82% das empresas pesquisadas responderam que não possuem esse profissional.

A teoria nos mostrou que as mudanças dessa profissão são visíveis, sendo que no início esse profissional se limitava a simples tarefas, sem muitas atribuições. Atualmente, a evolução deste papel agregou a esse profissional, funções que o permite desenvolver ainda mais as suas competências. Em contrapartida, as praticas antes desenvolvidas não foram totalmente esquecidas, algumas funções ainda são desempenhadas juntamente com as novas atribuições que o mercado de trabalho vem exigindo. Convém salientar que o profissional de Secretariado Executivo agregou inúmeras práticas ao seu exercício, tornando-se um fiel assessor ao executivo e as competências que se tornam necessárias para esse profissional são diversas, sendo que o mercado de trabalho torna-se cada vez mais exigente, é fundamental para esse profissional a atualização frequente e a incansável busca pela perfeição para atender as expectativas da organização onde atua, bem como do mercado de trabalho.

Porém, nos resultados obtidos nas tabelas 9-a até a 9-g, percebe-se que as atividades que seriam de competência do profissional de secretariado executivo estão sendo realizadas por diversos outros profissionais dentro da empresa, sendo que quando questionados sobre quem assessora o executivo, quem faz o arquivamento de documentos, o atendimento ao público, a organização de eventos, organiza viagens, prepara reuniões e redige a ata das reuniões, as empresas pesquisadas afirmaram que essas atividades são desenvolvidas por qualquer um

dos profissionais da empresa, dependendo da necessidade do setor, o profissional que estiver disponível realiza essas atividades.

Na tabela 02, afirma-se que a maioria dos responsáveis pelo recrutamento e seleção não possuem uma graduação em psicologia e sim em diversos outros cursos como, Direito, Contábeis, ou até mesmo não possuem nenhuma graduação, somente a experiência pelos muitos anos atuando na empresa. Com isso percebe-se na tabela 08, que pela falta de conhecimento das atividades e competências que fazem parte da profissão do secretariado executivo, os profissionais responsáveis pelo recrutamento e seleção, acabam não selecionando as pessoas corretas para exercerem a função desejada contratando outros profissionais para desenvolverem atividades que são de competência do profissional de secretariado executivo.

Portanto, a falta de conhecimento sobre essa profissão foi a maior falha encontrada nas empresas pesquisadas, mas cabem a cada uma delas buscar informações a respeito desse profissional, para então no momento do recrutamento e seleção definir bem a descrição de cargo e procurar não contratar pessoas para desenvolver as atividades que são de competência do profissional de Secretariado Executivo.

Conclui-se que apesar das empresas desconhecerem as competências que cabem a essa profissão, os profissionais em Secretariado Executivo devem estar atentos às exigências do mercado de trabalho, não esquecer que o sucesso de sua profissão depende muito das suas competências e ter sempre em foco um objetivo de vida a ser atingido.

## REFERÊNCIAS

ACIC. **Site Oficial**. Disponível em: <http://www.acicri.com.br>. Acesso em: 13/06/2011.

CARBONE, Pedro Paulo. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

CARVALHO, Antônio Pires de; GRISSON, Diller (Org.). **Manual do secretariado executivo**. 5.ed São Paulo: D'Livros, 555 p., 2002.

CUSUMANO, Michael; MARKIDES, Constantinos (Org.). **Pensamento estratégico**. Trad.: Ana Beatriz Rodrigues. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 4° ed. São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_. **Construção de talentos**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999. 159p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: 260 p. Atlas, 2005.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo. Atlas, 2006.

LEME, Rogério. **Aplicação prática de gestão de pessoas por competências: mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração de resultados de treinamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MEDEIROS, João Bosco. HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária Lei no. 9.261/96**. 7 ed. São Paulo : Atlas, 1999.

MELLO, G.N. **Da Competência Técnica ao Compromisso Político**. São Paulo: Cortez, 1982.

NATALENSE, M. L. C. **Secretária Executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1998.

NEIVA, E.G.; D'Elia, M.E.S., **Secretária Executiva – Educação Profissional Ensino Programa a Distancia**. São Paulo: Thomson IOB, 2004.

PEREIRA, C. S. **A importância das habilidades interpessoais para o mundo do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2004.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

ROPÉ, F.; TANGUY, L. **Saberes e Competências**. Campinas, SP: Papirus, 2004.

SINSESP. **Lei de Regulamentação da Profissão**. Disponível em: [http://www.sinsesp.com.br/lei\\_regulamentacao.htm](http://www.sinsesp.com.br/lei_regulamentacao.htm). Acesso em: 08/07/2011.

ULRICK, Dave; ZENGER, Jack; SMALLWOOD, Norm. **Liderança orientada para resultados; como os líderes constroem empresas e aumentam a lucratividade**. Trad.: Afonso Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

VIANNA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do Trabalho Científico: Um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: E.P.U, 2001.

**APÉNDICE**

A pesquisa abaixo tem por objetivo analisar as competências que os profissionais de RH de algumas empresas da Região, procuram no momento de recrutar um profissional de Secretariado Executivo, para fins de efetivação da Monografia da acadêmica Gerusa J. Possamai Della do Curso de Pós Graduação Especialização em Desenvolvimento Humano e Organizacional da Universidade do Extremo Sul Catarinense- UNESC

## QUESTIONÁRIO

1) Sexo:

( ) Masculino                      ( ) Feminino

2) Qual a sua graduação?

( ) Secretariado Executivo

( ) Psicologia

( ) Administração

( ) Técnico em Recursos Humanos

( ) Outros. Quais? \_\_\_\_\_

---

3) Qual sua titulação?

( ) Graduação

( ) Especialização

( ) Outros. Quais? \_\_\_\_\_

---

4) Qual seu tempo de serviço na atuação da área de Recursos Humanos da empresa?

( ) de 2 a 5 anos

( ) de 5 a 10 anos

( ) de 10 a 15 anos

( ) mais que 15 anos

5) Qual o porte da empresa em que você trabalha?

- Micro
- Pequena
- Média
- Grande

6) A sua empresa possui algum profissional formado em Secretariado Executivo?

- Sim, de 1 a 3 profissionais
- Sim, mais de 3 profissionais
- Não possui

7) Se na sua empresa há pessoas formadas em Secretariado Executivo descreva quais as competências que esta pessoa desenvolve.

---

---

---

---

8) Quais das seguintes Competências cabe na função de um Profissional de Secretariado Executivo?

- Preparar e presidir reuniões
- Organizar Viagens
- Organizar Eventos
- Preparar o cerimonial e o protocolo de um evento
- Arquivamento
- Atendimento ao público
- Assessorar o Executivo
- Liderança
- Tomada de decisão
- Nenhuma das alternativas
- Todas as alternativas

9) Qual profissional de sua empresa desenvolve as seguintes atividades:

a) Assessora o executivo

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_

b) Arquivamento de documentos

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_

c) Atendimento ao público

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_

d) Organiza eventos

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_

e) Organiza viagens

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_

f) Prepara as reuniões

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_

g) Redige a ata das reuniões

( ) Recepcionista

( ) Secretária

( ) Secretária Executiva

( ) Outro profissional? Qual? \_\_\_\_\_